Ministère
de l'Éducation,
du Loisir et du Sport
Québec

DONNER AUX PERSONNES HANDICAPÉES UN MEILLEUR ACCÈS AUX SERVICES OFFERTS PAR LE MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT

PLAN D'ACTION 2006 et 2006-2007

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
Décembre 2005

ISSN 1718-3367
ISBN 2-550-46252-1

2007-01283/

TABLE DES MATIÈRES

Résumé 3

Introduction 4

Orientation générale 6

Accessibilité des lieux 7

Accueil des personnes 9

Accueil téléphonique 10

Publications ministérielles 11

Site Internet 13

Conclusion 14

Annexe A

Liste des actions à mener d'ici avril 2006 15

Annexe B

Liste des actions envisagées pour 2006-2007 16

RÉSUMÉ

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées prévoit notamment que chaque ministère doit adopter, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action devant identifier et réduire les obstacles que vivent les personnes handicapées.

Il doit être produit et rendu public annuellement.

Ce plan propose des mesures d'ajustement à la prestation de services du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport touchant l'accessibilité des lieux, l'accueil des personnes, l'accueil téléphonique, les publications ministérielles et le site Internet.

INTRODUCTION

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées[1] prévoit que chaque ministère, organisme public qui emploie au moins 50 personnes, à l'exception notamment des établissements scolaires, et municipalité qui compte au moins 15 000 habitants, doit adopter, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action devant identifier et réduire les obstacles que vivent les personnes handicapées. Il doit être produit et rendu public annuellement.

« Ces plans d'action devraient être élaborés sous l'angle des activités relatives à l'accomplissement de la mission et des objets d'une organisation (...). En somme, il s'agit (...) de faire son propre examen consistant à se mettre à la place des personnes handicapées et de se demander s'il existe des obstacles à leur intégration dans (son) offre de service ou ses activités touchant la population en général, dans ses activités spécifiques aux personnes handicapées, le cas échéant, et dans ses différentes activités de gestion et quelles actions pourraient être mises en œuvre pour réduire ces obstacles ».[2]

D'entrée de jeu, il faut préciser que la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, qui vise à assurer l'offre de services de qualité à la population, porte une attention particulière à l'égard des services offerts aux personnes handicapées.

À ce jour, aucune plainte n'a été reçue par le Bureau des plaintes concernant l'adaptation des services offerts aux personnes handicapées. Bon an, mal an, quelques plaintes sont toutefois formulées à l'Aide financière aux études.

Dans cette foulée, et pour ce premier exercice de planification, il a été choisi de faire porter l'examen demandé sur les principaux services offerts à la population en général et qui sont sous la responsabilité du Ministère, soit :

- l'information à propos des secteurs de l'éducation, du loisir et du sport;
- la délivrance de relevés de notes du secondaire;
- la délivrance de duplicata de diplômes pour le secondaire et le collégial;
- l'aide financière aux études, qui comprend, pour les élèves et les étudiants handicapés, des normes particulières au programme de prêts et bourses d'une part et, d'autre part, un programme d'allocation pour les besoins particuliers permettant d'avoir accès à l'aide ou au matériel requis pour entreprendre et mener à terme leurs études.

---

1 Selon le Guide à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités en vue de la production de leur plan d'action à l'égard des personnes handicapées, Office des personnes handicapées du Québec, septembre 2005, p.11, une personne handicapée est une personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes.

2 ibid., p. 6.

Ce plan ne porte pas, et n'a pas à porter, sur les services offerts par les établissements d'enseignement ou les organismes de loisir ou de sport, ni sur la collaboration du Ministère en la matière. Or, il est utile de rappeler que :

- La Loi sur l'instruction publique prévoit que les services éducatifs offerts par les commissions scolaires doivent être adaptés aux besoins et capacités de l'élève handicapé, ce que soutient le Ministère par son financement et son action.

- Le Ministère offre aussi un programme de subvention destiné aux collèges et aux universités qui donnent un soutien spécifique à leur clientèle handicapée : équipement spécial, accompagnateurs, interprètes, traduction de documents en braille.

- Le Ministère collabore par ailleurs avec l'Office des personnes handicapées du Québec, les organismes de promotion et de défense des droits des personnes handicapées et les établissements d'enseignement afin d'améliorer les services offerts aux personnes handicapées : mentionnons le Groupe de concertation en adaptation scolaire, qui a contribué à l'élaboration de la Politique de l'adaptation scolaire, le Comité québécois de concertation sur le braille, le Comité sur les services d'interprétation et le Comité sur la situation des étudiants ayant des incapacités dans les cégeps.

- Le Ministère collabore également à une démarche entreprise par la Régie du bâtiment du Québec qui vise à dresser un inventaire des contraintes architecturales dans les bâtiments publics, dont les établissements d'enseignement.

- Enfin, le Ministère offre des programmes de soutien aux organismes de loisir ou de sport destinés aux personnes handicapées.

Ce plan ne traite pas non plus de l'embauche et du maintien en emploi des personnes handicapées, qui sont assujettis à d'autres dispositions législatives, en vertu desquelles le Ministère s'assure notamment de l'offre de services adaptés et réalise, par exemple, des aménagements adaptés pour les aires de travail et de repos.

Ce premier plan d'action couvre la période allant de janvier 2006 à mars 2007. Ainsi, la période d'application des prochains plans sera harmonisée à celle de l'année financière. Le plan d'action a été réalisé à partir des documents d'appui publiés par l'Office des personnes handicapées du Québec[3]. Il comprend six rubriques :

- orientation générale;
- accessibilité des lieux;
- accueil des personnes;
- accueil téléphonique;
- publications ministérielles;
- site Internet.

[3] ibidem. et Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux, Office des personnes handicapées du Québec, mars 2005.

ORIENTATION GÉNÉRALE

Comme il s'agissait d'un premier exercice, l'orientation générale retenue a été de réduire les situations de handicap quant à l'accès adapté aux principaux services offerts au public par le Ministère, en tenant compte de la demande pour ce type de services de la part de la clientèle handicapée, des ressources du Ministère, des objectifs à atteindre en matière de sécurité des lieux et des possibilités de collaboration avec d'autres organismes, notamment en matière d'aménagement des lieux.

ACCESSIBILITÉ DES LIEUX

Le Ministère est présent en dix-sept lieux différents au Québec. Un inventaire de ses services permet de tracer le portrait suivant.

- Tous les lieux ont une entrée directe ou une pente d'accès. Toutefois, là où il y a une pente, un endroit ne dispose pas de bras d'accès, soit le bureau de Laval. La présence de portes automatisées est à vérifier aux bureaux régionaux de Québec, de Rouyn-Noranda, de Baie-Comeau et de Sept-Îles et, pour les étages où pourraient circuler des personnes handicapées, au 1035, rue De La Chevrotière à Québec.

- Une personne assure l'accueil dans tous les lieux où le Ministère est présent, soit à l'entrée de l'édifice, soit à l'entrée du bureau ministériel.

- L'information figurant sur les panneaux répertoires identifiant les bureaux du Ministère à l'entrée des édifices ne met pas toujours en évidence l'endroit où se trouve l'accueil principal du Ministère ou, s'il y a lieu, les services offerts à la population. Les normes graphiques du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec ne permettent pas d'utiliser des caractères plus gros pour ces services, caractères qui pourraient être utiles aux personnes ayant des difficultés visuelles. Le propriétaire de l'édifice limite aussi parfois l'utilisation de panneaux répertoires. Par ailleurs, on trouve plus souvent le nom des directions plutôt que celui du service lui-même. La signalisation à l'intérieur des bureaux est perfectible par endroits.

- L'emploi de pictogrammes pour indiquer où se trouvent les toilettes adaptées, les ascenseurs et, le cas échéant, l'ascenseur adapté pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant, n'est pas généralisé.

- Lorsque les bureaux du Ministère ne sont pas principalement situés au rez-de-chaussée, un ascenseur est disponible. L'on ignore pour l'instant si, dans tous les cas, le panneau de contrôle à l'intérieur de l'ascenseur est suffisamment bas pour être accessible aux personnes qui se déplacent en fauteuil roulant. Dans quatre cas, il n'y a pas de touches en braille sur ce panneau, soit à Sept-Îles, au Bureau du greffe, rue Saint-Amable à Québec, au 150, boul. René-Lévesque Est à Québec et au 1410, rue Stanley à Montréal. Les ascenseurs sont dotés de signaux sonores dans quatre édifices, soit à Saguenay, à Trois-Rivières, à Montréal (rue Stanley) et à Québec (1035, rue De La Chevrotière).

- Il y a des toilettes adaptées dans tous les édifices, sauf à Sept-Îles. Il n'y en a pas nécessairement à tous les étages. Il faudrait s'assurer que les portes d'accès sont automatisées, que les bancs et les éviers sont adaptés pour les personnes à mobilité réduite, dont celles se déplaçant en fauteuil roulant, et que la robinetterie s'active de façon automatique plutôt que mécanique.

Actions à mener d'ici avril 2006	Actions envisagées pour 2006-2007
Parfaire l'inventaire relatif à l'accessibilité des lieux : présence de portes automatisées, de pictogrammes, de toilettes pleinement adaptées et de panneaux de contrôle suffisamment bas dans les ascenseurs.	
Communiquer avec les propriétaires des édifices pour les informer de l'intérêt du Ministère à apporter des correctifs à l'accessibilité des lieux (rampe d'accès, pictogrammes, toilettes et ascenseurs), dans la mesure où les autres locataires, le cas échéant, soient prêts à assumer leur part des coûts. Demander un estimé des coûts.	Améliorer l'accessibilité des lieux, en fonction des disponibilités budgétaires et des objectifs de sécurité des lieux. Viser en priorité l'aménagement, au bureau de Sept-Îles, d'une toilette adaptée, une plus grande utilisation de pictogrammes, l'installation de touches en braille et de signaux sonores dans les ascenseurs, et l'abaissement du panneau de contrôle dans au moins un ascenseur de chaque édifice.
Faire l'examen des panneaux répertoires à l'entrée des édifices et des panneaux de signalisation à l'intérieur des bureaux.	Faire une nouvelle disposition de l'information sur les panneaux répertoires à l'entrée des édifices et, au besoin, des panneaux de signalisation à l'intérieur des bureaux pour mettre en évidence l'accueil principal du Ministère et les principaux services offerts à la population.

ACCUEIL DES PERSONNES

Les personnes qui font l'accueil ont parfois recours au langage simplifié ou adapté pour faciliter la compréhension ou la lecture sur les lèvres. Elles ont parfois à lire ou à écrire des notes pour faciliter la communication. Elles offrent une aide pour guider la personne handicapée, faire un appel téléphonique à un établissement d'enseignement ou remplir un formulaire. Le recours à un interprète pour utiliser le langage des signes est rarissime. Des interprètes travaillant dans les établissements scolaires sont alors sollicités sur rendez-vous.

Un inventaire des besoins de formation, réalisé en 2004 après consultation des personnes qui font l'accueil dans les bureaux du Ministère, n'a pas révélé de besoins particuliers au regard de l'accueil des personnes handicapées.

Les bénéficiaires de l'aide financière aux études ont accès aux services ministériels dans leurs établissements d'enseignement, qui sont notamment tenus d'offrir des services adaptés en la matière.

Actions à mener d'ici avril 2006	Actions envisagées pour 2006-2007
Préparer une fiche d'information à l'intention des personnes qui font l'accueil pour les sensibiliser et les outiller afin qu'elles soient plus aptes à offrir des services adaptés.	Diffuser la fiche d'information. Évaluer les autres besoins de formation.

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Des lignes sans frais sont accessibles à la clientèle de l'Aide financière aux études, du Secrétariat au loisir et au sport, ainsi que du Bureau des plaintes. La clientèle utilise ces lignes ou encore communique avec les bureaux régionaux du Ministère ou les directions responsables de services à la clientèle.

Les personnes qui font l'accueil téléphonique ont parfois recours au langage simplifié. Le service Relais Bell est quelquefois utilisé par la personne qui communique avec les services du Ministère ou par le préposé qui effectue un retour d'appel.

Les bénéficiaires de l'Aide financière aux études ont accès aux services ministériels dans leurs établissements d'enseignement. Ces derniers sont notamment tenus d'offrir des services adaptés. Toutefois, un numéro de téléphone est réservé pour communiquer avec l'équipe responsable, à l'Aide financière aux études, du Programme d'allocation pour les besoins particuliers des personnes handicapées.

La qualité du service pour les personnes handicapées pourrait être mieux assurée par l'ajout de nouvelles lignes sans frais. Ces lignes permettraient de simplifier les démarches que doivent entreprendre les personnes handicapées pour avoir accès aux services ministériels, de réduire le nombre de lieux où ces appels peuvent être reçus et de limiter ainsi les besoins de formation du personnel de première ligne ayant à répondre aux appels de personnes handicapées.

Actions à mener d'ici avril 2006	Actions envisagées pour 2006-2007
Mettre en place une ligne téléphonique sans frais au secteur de l'éducation, pour les personnes handicapées comme pour la population en général, regroupée avec celle du Bureau des plaintes.	Mettre en place une ligne téléphonique sans frais réservée au Programme d'allocation pour les besoins particuliers des personnes handicapées, à l'Aide financière aux études.
Préparer une fiche d'information à l'intention des personnes qui font l'accueil téléphonique pour les sensibiliser et les outiller afin qu'elles soient plus aptes à offrir des services adaptés.	Diffuser la fiche d'information. Évaluer les autres besoins de formation.

PUBLICATIONS MINISTÉRIELLES

Le Ministère produit annuellement au-delà de 500 publications dans le domaine de l'éducation et 60 % de celles-ci sont destinées aux intervenants travaillant dans le réseau de l'éducation. Environ 30 % des publications s'adressent à un public averti : documents d'orientation, de statistiques ou de recherche. Une proportion de 10 % de ces publications sont destinées à un public plus large. Des publications sont également produites par le Ministère dans les domaines du loisir et du sport.

Les publications utilisent en priorité Internet comme support de diffusion. La majorité des publications ministérielles y sont déposées en Portable Document Format (PDF), ce qui les rend plus largement et plus facilement accessibles. Cependant, le format PDF demeure inutilisable par les logiciels de synthèse vocale dont sont dotées les personnes ayant une incapacité visuelle importante.

Sur Internet, les publications sont sommairement présentées, puis offertes intégralement à la consultation visuelle ou au téléchargement. Toutefois, peu de publications ministérielles, même lorsqu'elles sont volumineuses, comprennent un résumé. On ne trouve pas de résumés rédigés en langage simple pour les personnes ayant une déficience intellectuelle ou visuelle importante.

Quelques documents ont été produits en braille, dont le programme d'accompagnement en loisirs pour les personnes ayant une déficience. Un document de présentation du Programme d'aide financière aux études a été réalisé en braille au cours des années 90. Aucune demande n'a été reçue pour obtenir copie de ce document, malgré un lancement officiel et une promotion auprès des services concernés dans les établissements d'enseignement. De même, un document avait été préparé au sujet du Programme d'aide financière aux études en format audio pour les personnes non voyantes. Malgré un effort de promotion, aucune demande n'a été reçue pour ce produit. L'inventaire a été détruit lorsque le contenu est devenu périmé.

Actions à mener d'ici avril 2006	Actions envisagées pour 2006-2007
S'assurer que toute nouvelle publication ministérielle est déposée au site Internet en format PDF.	Accompagner toute nouvelle publication d'un résumé, mis à part les publications plus sommaires destinées au grand public et les publications destinées aux intervenants travaillant au sein des réseaux de l'éducation. Évaluer la qualité des publications plus sommaires et des résumés des autres publications quant à leur capacité de donner une information qui soit vulgarisée et proposer des mécanismes correctifs au besoin. Évaluer la pertinence de produire des résumés en langage simple.

Site Internet

L'accessibilité à Internet pour les personnes handicapées comporte de multiples facettes, selon leur type d'incapacité. Le World Wide Web Consortium, dans le cadre de son projet Web Accessibility Initiative (WAI), propose un ensemble de normes pour faciliter cette accessibilité.

Si l'ensemble du site Internet du Ministère ne respecte pas les normes du WAI, plusieurs de ses composantes, dont le site de l'Aide financière aux études et les plus récents projets ministériels, comme le projet sur la rentrée scolaire, le Plan d'action sur la lecture, Écoles en forme et en santé, Aide aux devoirs et Agir autrement, les intègrent adéquatement.

Par ailleurs, le Ministère projette une refonte majeure de son site Internet, qui devra être harmonisé avec les orientations gouvernementales en matière de gouvernement en ligne.

Actions à mener d'ici avril 2006	Actions envisagées pour 2006-2007
S'assurer que tous les nouveaux projets inscrits au site Internet ministériel respectent les normes WAI. Les prochains projets visés portent sur l'information relative à l'inscription au collégial et à l'université.	Lorsqu'il y aura refonte majeure du site ministériel, s'assurer que le site entier respectera alors les normes WAI.

CONCLUSION

Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport offre peu de services directement à la population, hormis l'Aide financière aux études. Cependant, et comme en fait foi sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, il a le souci d'assurer des services de qualité, notamment aux personnes handicapées.

Les services offerts sont déjà, de façon générale, accessibles aux personnes ayant un handicap et aucune plainte n'a été reçue par le Bureau des plaintes à ce sujet. À l'analyse, quelques lacunes ont néanmoins été identifiées et les premiers correctifs pourront être apportés au cours des prochains mois et de l'année financière qui vient. La production du plan d'action 2007-2008 sera l'occasion d'évaluer la réalisation des mesures prévues à ce plan et de poursuivre l'action du Ministère en vue de maintenir une qualité élevée de services.

ANNEXE A

Liste des actions à mener d'ici avril 2006

- ✓ Parfaire l'inventaire relatif à l'accessibilité des lieux : présence de portes automatisées, de pictogrammes, de toilettes pleinement adaptées et de panneaux de contrôle suffisamment bas dans les ascenseurs.

- ✓ Communiquer avec les propriétaires des édifices pour les informer de l'intérêt du Ministère à apporter des correctifs à l'accessibilité des lieux (rampe d'accès, pictogrammes, toilettes et ascenseurs), dans la mesure où les autres locataires, le cas échéant, soient prêts à assumer leur part des coûts. Demander un estimé des coûts.

- ✓ Faire l'examen des panneaux répertoires à l'entrée des édifices et des panneaux de signalisation à l'intérieur des bureaux.

- ✓ Préparer une fiche d'information à l'intention des personnes qui font l'accueil pour les sensibiliser et les outiller afin qu'elles soient plus aptes à offrir des services adaptés.

- ✓ Mettre en place une ligne téléphonique sans frais au secteur de l'éducation, pour les personnes handicapées comme pour la population en général, regroupée avec celle du Bureau des plaintes.

- ✓ Préparer une fiche d'information à l'intention des personnes qui font l'accueil téléphonique pour les sensibiliser et les outiller afin qu'elles soient plus aptes à offrir des services adaptés.

- ✓ S'assurer que toute nouvelle publication ministérielle est déposée au site Internet en format PDF.

- ✓ S'assurer que tous les nouveaux projets inscrits au site Internet ministériel respectent les normes WAI. Les prochains projets visés portent sur l'information relative à l'inscription au collégial et à l'université.

ANNEXE B

Liste des actions envisagées pour 2006-2007

- ✓ Améliorer l'accessibilité des lieux, en fonction des disponibilités budgétaires et des objectifs de sécurité des lieux. Viser en priorité l'aménagement, au bureau de Sept-Îles, d'une toilette adaptée, une plus grande utilisation de pictogrammes, l'installation de touches en braille et de signaux sonores dans les ascenseurs, et l'abaissement du panneau de contrôle dans au moins un ascenseur de chaque édifice.

- ✓ Faire une nouvelle disposition de l'information sur les panneaux répertoires à l'entrée des édifices et, au besoin, des panneaux de signalisation à l'intérieur des bureaux pour mettre en évidence l'accueil principal du Ministère et les principaux services offerts à la population.

- ✓ Diffuser la fiche d'information à l'intention des personnes qui font l'accueil pour les sensibiliser et les outiller afin qu'elles soient plus aptes à offrir des services adaptés. Évaluer les autres besoins de formation.

- ✓ Mettre en place une ligne téléphonique sans frais réservée au Programme d'allocation pour les besoins particuliers des personnes handicapées, à l'Aide financière aux études.

- ✓ Diffuser la fiche d'information à l'intention des personnes qui font l'accueil téléphonique pour les sensibiliser et les outiller afin qu'elles soient plus aptes à offrir des services adaptés. Évaluer les autres besoins de formation.

- ✓ Accompagner toute nouvelle publication d'un résumé, mis à part les publications plus sommaires destinées au grand public et les publications destinées aux intervenants travaillant au sein des réseaux de l'éducation.

- ✓ Évaluer la qualité des publications plus sommaires et des résumés des autres publications quant à leur capacité de donner une information qui soit vulgarisée et proposer des mécanismes correctifs au besoin.

- ✓ Évaluer la pertinence de produire des résumés en langage simple.

- ✓ Lorsqu'il y aura refonte majeure du site ministériel, s'assurer que le site entier respectera alors les normes WAI.